

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan nasabah dimana lajunya semakin tinggi yang memungkinkan bahwasanya untuk sekarang ini pelayanan sudah mulai berpindah menjadi cepat atau instan yaitu layanan yang sederhana dan simpel serta dapat dikontrol oleh nasabah. Dalam hal ini, bank agar dapat melayani nasabahnya melalui digital *end-to-end*. Artinya, sistem pelayanan di perbankan termasuk layanan di *customer service* maupun layanan di *back office* bergerak serta berproses dengan cepat, serta tersistem dengan pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital (Kholis, 2018). Persaingan merupakan hal penting yang akan berpengaruh mengenai kepuasan nasabah, berdasarkan alasan tersebut salah satunya cara untuk menghadapinya adalah dengan memberikan pelayanan prima yang berkualitas serta memiliki kesan baik (Febrianta, Andika, 2016).

Perbankan syariah merupakan sektor yang mampu melewati serta berdiri dengan kokoh pada saat terjadi krisis ekonomi yaitu saat tahun 1998 dan 2008, khususnya pada bank syariah. Hal ini terjadi karena bank syariah yang tidak menganut sistem bunga, melainkannya dengan pemahaman sistem bagi hasil yang sesuai dengan *profit sharing* yaitu dengan membagi *net income* atau keuntungan bersih dari hasil usaha ataupun dari kegiatan investasi yang sedang berlangsung (Faktor et al., 2020). Perpaduan antara sistem keuangan syariah dengan teknologi harus serta merta sejalan dengan konsep syariah, prinsip syariah, dan standarisasi syariah serta akad-akad keuangan syariah, karena perbedaannya yang signifikan dengan konsep keuangan konvensional menjadi latar belakang tercetusnya konsep keuangan syariah ini. Dalam konsep ini, transaksi keuangan syariah yang mengandung unsur berikut seperti *maisir*, *gharar*, *tadlis*, *ikhtikar*, dan *riba* tidak dianjurkan dalam kegiatan pelaksanaan sistem keuangan syariah.

Dalam pelaksanaannya pada setiap transaksi yang akan dilaksanakan harus sesuai dengan prinsip dan tujuan utama syariah yaitu *Maqashid Syariah* (Tujuan Syariah). Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam perbankan syariah tetapi disisi lain terdapat juga motif religius yang tidak kalah penting bagi perbankan. Aspek ini dapat dicapai dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam aspek ekonomi. Di era perkembangan digital ini kegiatan perekonomian tidaklah lengkap tanpa adanya lembaga perbankan. Lembaga perbankan juga memainkan peran yang sama pentingnya dalam membuktikan eksistensinya di perbankan syariah, dan lembaga perbankan ini juga termasuk dalam aspek lintas aspek hukum Syariah yang biasa dikenal dengan kegiatan muamalah (Handayani, Darwini, Agustini, 2018). Karenanya, setiap inovasi produk syariah dan jasa keuangan syariah harus memperhatikan dan mempertimbangkan permasalahan tersebut. Digitalisasi layanan perbankan misalnya seperti *elektronik banking* merupakan salah satu bantuan kemajuan teknologi yang dibawa oleh bank yang menggunakan inovasi data dan korespondensi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, serta untuk bekerja dan berkomunikasi dengan nasabah serta untuk memudahkan transaksi para nasabah. Dengan hadirnya *e-banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank merupakan faktor teknologi dalam pelayanan nasabahnya dalam motif religius (Hartawan Dedi, 2017).

Salah satu bank yang sudah bertransformasi ke arah digitalisasi adalah PT Bank Central Asia, Tbk. (Bank BCA dan Bank BCA Syariah). Fokus utamanya ada pada kebutuhan nasabah yang menjadi salah satu upayanya dalam mengimplementasikan kebijakan strategisnya. Bank BCA Syariah (BCAS) memahami bahwa kebutuhan nasabahnya akan semakin beraneka ragam dan preferensi nasabahnya telah bergeser ke arah transaksi digital yang menjurus ke arah yang lebih mudah, praktis dan efisien. Perkembangan teknologi informasi BCAS senantiasa disنادakan dengan strategi dan kebijakannya. BCAS terus berupaya mengintegrasikannya teknologi informasi kedalam setiap produk layanannya, serta proses operasional banknya (Dan, 2019). Peningkatan layanan digital perbankan ini disebabkan Bank BCA merespon perkembangan era digital banking dengan

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

memperbanyak dan meningkatkan produk, layanannya, maupun aplikasinya yang menggunakan sistem internet demi menjangkau besarnya potensi pasar generasi millennial. Diketahui para generasi millennial menyukai mobilitas tinggi sehingga kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi prioritas utama generasi ini. Sejalan dengan perkembangan generasi ini, tentunya kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk dapat mempertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya.

Tabel 1. Pertumbuhan Keuangan BCA Syariah Pada Tahun 2020

Tahun	Aset	DPK	Pembiayaan	Profit
2019	9.7 triliun	6.8 triliun	5.6 triliun	92.6 miliar
2020	8.6 triliun	6.2 triliun	5.4 triliun	83.3 miliar

Sumber: bcasyariah.co.id

Pada tabel 1 menunjukkan bahwasanya PT. Bank BCA Syariah (BCA Syariah) tumbuh positif dari segi aset, dana pihak ketiga, pembiayaan serta dari sisi profit pada tahun 2020. Aset BCA Syariah pada bulan Desember 2020 tercatat sebesar Rp9.7 triliun. Naik sebesar 12.57% secara tahunan dibandingkan Desember 2019 sebesar Rp8.6 triliun. Pertumbuhan aset BCA Syariah didukung oleh penambahan aset dari hasil penggabungan dengan Bank Interim dan dana pihak ketiga (DPK) pada bulan Desember 2020 yang tercatat sebesar Rp6.8 triliun atau meningkat 10.37% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2019 sebesar Rp6.2 triliun. Pembiayaan BCA Syariah sampai dengan 2020 masih stagnan yang dipengaruhi oleh rendahnya kebutuhan pembiayaan untuk ekspansi usaha dalam masa ini. Pembiayaan BCA Syariah per Desember 2020 tercatat sebesar Rp5.6 triliun, telah terkoreksi sebesar 1.35% dibandingkan dengan periode sebelumnya. Profitabilitas sampai dengan Desember 2020 meningkat dengan PBT (*Profit Before Tax*) tercatat sebesar 11.17% sebesar Rp92.6miliar dibandingkan dengan tahun lalu yang tercatat sebesar Rp83.3 miliar. Pertumbuhan laba BCA Syariah didukung oleh manajemen aset dan liabilitas perusahaan yang optimal (VirtualMediaUpdates, 2021)

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Dalam mendukung tatanan kehidupan normal baru, BCA Syariah terus meningkatkan fitur-fitur *e-channel* untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi bagi para nasabahnya. Dimasa ini pengguna *mobile banking* BCA Syariah *Mobile* meningkat 50%, sebanyak 47ribu pengguna dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang tercatat sekitar 35 ribu pengguna sementara pengguna internet *banking klik* BCA Syariah meningkat 128% menjadi 10 ribu pengguna dibandingkan tahun lalu dikisaran 4 ribu pengguna. Transaksi melalui e-channel mendominasi jumlah transaksi BCA Syariah selama 2020 (VirtualMediaUpdates, 2021)

Untuk itu bank dituntut untuk mampu berinovasi memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya. Dalam industri ini keunggulan bank ditunjukkan dengan berbagai jenis kualitas administrasi, termasuk kantor yang membuat pertukaran lebih sederhana untuk klien, seperti ATM, perbankan serbaguna, perbankan web, dan administrasi individu untuk pekerja. (Berlian, 2017). Bank membutuhkan kreativitasnya sendiri untuk memperkenalkan produknya maupun jasanya yang terbaru kepada pelanggannya Untuk menunjang keberhasilannya dalam bersaing, bank saat ini terus meningkatkan berbagai kantor dan menampilkan latihan untuk menarik klien dan mengeksploitasi administrasi keuangannya. (Dharmadi & Bernadin Dwi, 2015).



Gambar 1. Nilai Transaksi Internet Banking Pada Tahun 2014

Sumber: SharingVision, 2019

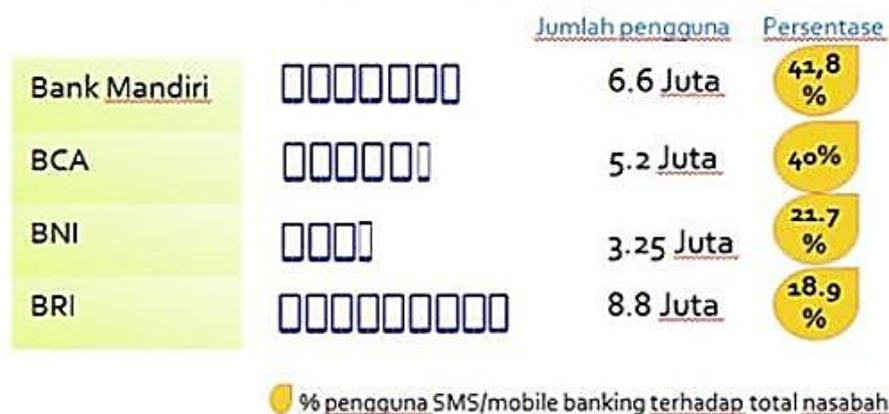
Berdasarkan pada gambar 1, menunjukkan bahwasanya pada tahun 2014, volume transaksi perbankan online keempat bank tersebut mencapai 3,676 triliun rupiah, volume transaksi ATM, kartu debit, dan kartu kredit mencapai 3,972 triliun. Tren digitalisasi di dunia perbankan turut diakui Bank BCA. Terbukti sebanyak 97% transaksi di Bank BCA telah dilakukan secara online. Bank BCA juga telah menyediakan semua fitur *oneclick* untuk memberikan kemudahan transaksi bagi para nasabahnya. Transaksi melalui ATM diketahui dulu sebanyak 70%, kini angka tersebut turun menjadi 17% dibandingkan dari total transaksi. Sedangkan pengguna *mobile banking* diketahui naik dari 4,2% menjadi 46,5% dan pengguna internet *banking* turut melambung dari 7,6% menjadi 28,5% (Hastuti, 2019).

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]



Gambar 2. Persentase pengguna SMS/Mobile Banking Mengenai Total Nasabah Pada Tahun 2015

Sumber: SharingVision, 2019

Berdasarkan pada gambar 2 bahwasannya para pengguna SMS/*mobile banking* senantiasa mengalami pertumbuhan dari 4 bank (Bank Mandiri, BCA, BNI, dan BRI) di Indonesia melebihi 23 juta di awal tahun 2015. Dibandingkan dengan 18,8 juta pengguna SMS/*mobile banking* di tahun 2014, jumlah ini meningkat 25%. Seperti yang kita ketahui bahwa dulunya banyak perbankan yang bersaing membuka kantor cabang sehingga dapat selangkah lebih dekat dengan nasabah, saat ini perbankan cukup memberikan pelayanan digital demi kebutuhan dan kecepatan bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang (Koran Sindo, 2019). Menurut (Sukamana, 2019) mengemukakan bahwa akibat dari berkembangnya digitalisasi pada layanan perbankan maka dengan ini juga terjadi fenomena penutupan kantor cabang. Sebagaimana untuk mencukupi kebutuhan nasabahnya guna meningkatkan pertumbuhan dan keuangan perbankan, maka pelayanan bank dimaksimalkan melalui digital perbankan yang mana generasi milenial saat ini dapat menjadi preferensi utama pada pemakaian *mobile banking*, *internet banking*, ATM, *sms banking*, *e-commerce*, serta pemakaian untuk *marketplace* lainnya.

Penelitian Lilis Susilowaty dan Nicola (2020), menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi loyalitasnya para konsumen di Bank BCA

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

sangat berpengaruh terhadap pertahanan dan peningkatan layanan perbankan secara digital agar dapat dan mampu di manfaatkan secara baik serta optimal oleh nasabah (Susilawaty & Nicola, 2020). Selanjutnya penelitian dari Marlina dan Bimo, 2018 menunjukkan bahwa dengan penerapan *digital banking* yang semakin canggih dan berkualitas diharapkan dapat mampu diandalkan dan merespon dengan baik mengenai kebutuhan dan kepentingan nasabah. Selanjutnya penelitian (Fatimah & Hendratmi, 2020) menunjukkan perspektif BSM (Bank Syariah Mandiri) pada fenomena yang terjadi pada sistem perbankan era digital dalam persaingan serta perubahan dalam teknologi dengan unit analisisnya, yaitu kegunaan, pengaruh, hambatan, dan kebijakan.

Sejalan dengan berkembangnya zaman digitalisasi dalam bidang perbankan di Indonesia yang semakin canggih serta meningkatnya minat para nasabah untuk mempermudah serta menginginkan kepraktisan dalam penggunaannya dan terhubung belum luas dan ramai jumlah penelitian terdahulu yang secara spesifik membahas mengenai pengaruh digitalisasi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah maka dirasa perlu bagi peneliti untuk mengkaji kembali guna mengetahui signifikansi dari setiap variabel dan alasan yang mempengaruhi preferensi pengaruh digitalisasi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah .

Berdasarkan uraian diatas, walaupun masih terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian maka diperlukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh *digital banking* sistem terkait pelayanan, kemudahan dan kenyamanan mengenai kepuasan nasabah. Karenanya, perlu dikaji dari aspek pelayanan, kemudahan dan kenyamanan yang mana faktor-faktor dimana akan berpengaruh kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* untuk kegiatan transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang masalah diatas, bahwa peneliti akan menguraikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *digital banking system* terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah?

Lisana Aliya, 2021

*Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

3. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah?
5. Bagaimana pengaruh *digital banking system*, pelayanan, kemudahan dan kenyamanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan mengenai rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *digital banking system* terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh dari kenyamanan terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk mengetahui pengaruh dari digital banking sistem, pelayanan, kemudahan dan kenyamanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Menurut latar belakang, pertanyaan dan tujuan penelitian diatas, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam berbagai aspek yaitu:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi mengenai studi Ekonomi Syariah terutama dalam bidang perbankan syariah tentang pengaruh layanan digitalisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya pada bank syariah, khususnya pada BCA Syariah Kranji.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Akademisi

Diharapkannya dapat menambah pengetahuan khususnya bagi mahasiswa-mahasiswi pada studi Ekonomi Syariah mengenai seberapa besar digitalisasi layanan perbankan mempengaruhi kepuasan nasabah khususnya pada layanan *digital banking system*, pelayanan, kemudahan,

dan kenyamanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah pada BCA Syariah di KCP Kranji, Bekasi Barat.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi perusahaan untuk bisa menentukan langkah kearah yang lebih baik serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja bank syariah dalam persaingan perbankan nasional.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai pemahaman dalam bertransaksi serta meningkatkan penerapan layanan *digital banking system*, pelayanan, kemudahan dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya bagi nasabah di BCA Syariah KCP Kranji, Bekasi Barat.